



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**“El Modelo Balanced Scorecard y su relación con la
Gestión de la Calidad Total en las Instituciones
Educativas Públicas del Nivel Secundaria de la Región
Callao-2010”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctora en Educación

AUTOR

Ofelia Carmen SANTOS JIMÉNEZ

ASESOR

Elías MEJÍA MEJÍA

Lima, Perú

2011

RESUMEN

La presente tesis está orientado a explicar la relación del Modelo Balanced Scorecard en la Gestión de la Calidad Total en las Instituciones Educativas públicas del nivel secundaria de la Región Callao.

Desde la perspectiva de una investigación de tipo descriptivo utilizando el diseño correlacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos del Balanced Scorecard y la Gestión de la Calidad total en el ámbito educativo, a través del muestreo no probabilístico se eligió una muestra de 05 instituciones educativas publicas de la Región Callao directivos, docentes, administrativos, estudiantes del 5to año a quienes se les aplico mediante la técnica de la encuesta un cuestionario y entrevista.

Con la presente investigación se logró conocer las áreas de impacto del balanced scorecard que influyen con la gestión de la calidad total en las instituciones educativas públicas del Callao.

Palabras claves: Modelo Balanced Scorecard, gestión de la calidad total.

SINTESI

Questa tesi si propone di spiegare il rapporto del modello della Balanced Scorecard in Total Quality Management in Public Educational Regione livello secondario Callao istituzioni.

Dal punto di vista di un disegno di ricerca descrittivo utilizzando correlazionale ha tenuto una serie di attività utilizzando i concetti teorici della Balanced Scorecard e il Total Quality Management in materia di istruzione, attraverso il campionamento non probabilistico è stato scelto uno campione di 05 istituti pubblici di istruzione degli amministratori della Regione Callao, insegnanti, amministratori, studenti 5 ° anno che hanno fatto domanda utilizzando la tecnica di un questionario e colloquio.

Con la presente inchiesta sono stati in grado di confermare le aree di impatto della balanced scorecard che influenzano la gestione della qualità totale nelle istituzioni educative pubbliche di Callao.

Parole chiave: modello di Balanced Scorecard, Total Quality Management.